

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Employee engagement merupakan konsep yang menjadi sebuah pembahasan menarik bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia (Saks, 2011). Para praktisi organisasi dan para peneliti menjadikan topic ini penting karena diketahui dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang *engaged* tidak hanya memberikan kontribusi lebih tetapi juga lebih loyal dan karenanya lebih kecil kemungkinannya untuk secara sukarela meninggalkan organisasi (Macey & Schneider, 2011).

Selain itu, Schaufeli & Salanova (2007) yang dikutip oleh Gruman dan Saks (2011:125) dalam jurnal *Human Resources Management Review* menyatakan bahwa *employee engagement* sering disebut-sebut sebagai faktor penting bagi kesuksesan dan daya saing sebuah organisasi untuk menghadapi berbagai tantangan yang ada.

Rendahnya kinerja juga dapat disebabkan oleh aspek-aspek teknis dalam budaya atau sistem kerja yang kurang mendukung, seperti tidak jelasnya tugas pokok dan fungsi dari seorang pegawai, beban kerja yang tinggi (dapat disebabkan karena kurangnya jumlah pegawai, volume kerja yang tinggi, dan lain-lain), dan kurang sepadannya imbalan jasa terhadap volume pekerjaan yang tinggi.

Pendapat tersebut diperkuat oleh pernyataan Gallup (2010) bahwa faktor *engagement* pegawai menjadi sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai sehingga semakin tinggi ke arah yang diharapkan. Kondisi tersebut harus diciptakan, diusahakan, dan terus dipelihara, karena akan berpengaruh terhadap usaha pencapaian visi organisasi melalui pelaksanaan serangkaian misinya.

Employee engagement sering kali dipandang sebagai kunci untuk mengangkat organisasi ke tingkat yang lebih tinggi dalam perusahaan untuk menjalankan dan mencapai bisnis yang sukses (Corace, Charles J, 2012). Di dalam organisasi, *employee engagement* merupakan kekuatan utama untuk mencapai tujuan organisasi (Corace, Charles J, 2012). Menurut Gallup (2010)

ikatan kerja melibatkan karyawan secara penuh atau keseluruhan, baik secara kognitif, atau secara emosi terlibat, karena dalam *employee engagement* dua hal tersebut secara penuh dilibatkan untuk membentuk hubungan yang penuh arti. *Employee engagement* melibatkan seorang pekerja secara penuh terlibat dalam pekerjaannya, sehingga orang tersebut mempunyai tanggungjawab yang besar terhadap pekerjaannya.

Fakta bahwa persoalan *employee engagement* sebagai salah satu diantara tiga topik persoalan yang paling sering dihadapi perusahaan hasil survey dari *US Chief Corporate Communicator Opinion on Practice and Trends* membuktikan bahwa permasalahan *employee engagement* merupakan persoalan yang menjadi perhatian dan dianggap penting bagi para manajer dan pemimpin perusahaan di seluruh dunia.

Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa persoalan *employee engagement* dapat terjadi di seluruh bidang perusahaan, dan dampaknya akan sangat besar, terutama bagi perusahaan yang erat kaitannya dengan modal manusia, salah satunya adalah perusahaan penyedia layanan jasa bersistem *outsorce* atau alih daya (Goodman et al, dalam Welch, 2011: 328).

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa untuk mencapai keterlibatan karyawan yang tinggi, perusahaan harus memiliki tingkat kepuasan kerja karyawan, lebih baik kompensasi dan manfaat paket, lingkungan kerja yang lebih baik, dan hubungan karyawan yang lebih baik dengan manajemen (Mai Ngoc Khuong and Thai Cong Tien, 2013).

Hasil-hasil riset membuktikan bahwa *employee engagement* memberikan kontributor yang sangat penting dari keberhasilan suatu perusahaan. Sebaliknya, *disengaged employees* atau karyawan yang tidak merasa terikat dengan pekerjaannya bagaikan penyakit kanker yang secara perlahan menggerogoti kinerja organisasi (Ayers, 2010), namun sayangnya hasil dari studi-studi ini ternyata justru menunjukkan bahwa karyawan pada umumnya tidak memiliki keterikatan dengan pekerjaannya. Studi dari Gallup (Coffman dan Gonzalez-Molina, 2012) terhadap ratusan perusahaan menunjukkan 54% dari karyawan termasuk dalam kategori *disengaged* (tidak memiliki 'keterikatan' dengan pekerjaannya), dan 17% dalam kategori *actively disengaged* yaitu tidak memiliki keterikatan, bahkan lebih jauh lagi secara aktif berusaha menularkan sikap negatif itu, bersikap destruktif serta memusuhi organisasi, ini berarti hanya 29% karyawan yang memiliki keterikatan dengan tempat kerjanya.

Employee engagement berhubungan dengan *outcome* kinerja perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan yang memiliki rasa keterkaitan yang tinggi akan membuat karyawannya betah untuk bekerja ditempat tersebut, selain itu, produktivitas, keuntungan, pertumbuhan dan kepuasan pelanggannya juga akan meningkat, sebaliknya jika perasaan itu tidak dimiliki oleh para karyawan juga tidak akan bekerja dengan efisien, memiliki komitmen yang rendah, produktifitas yang buruk yang kesemuanya berimbas pada rendahnya kepuasan konsumen, margin operasional serta margin keuntungan bersih.

Perusahaan konsultan SDM global, Tower Watson menyatakan bahwa sekitar 66% karyawan Indonesia ingin pindah ke perusahaan lain dalam dua tahun mendatang. Survei Global Workforce Study mengatakan bahwa peran pemimpin dan manajer sangat mendasar bagi efektivitas pekerja di Indonesia. Survei ini dilakukan terhadap 32 ribu karyawan, termasuk 1.004 karyawan Indonesia. Penelitian lainnya dari Tower Watson 2015 Talent Management and Reward Study mengatakan bahwa 70% perusahaan mengalami kesulitan dalam merekrut dan mempertahankan tenaga kerja yang kompeten. Tower Watson menyurvei 1.637 perusahaan, termasuk 36 perusahaan Indonesia.

Angka *employee engagement* di Indonesia merupakan yang tertinggi diantara negara-negara Asia Pasifik lainnya. Tujuh puluh lima persen (75%) karyawan mengatakan hal-hal yang positif mengenai organisasi mereka dan ingin bekerja lebih keras dalam perusahaan. Hasil penelitian dan survei yang ditemukan bahwa tingkat *employee engagement* di perusahaan Indonesia terlihat lebih besar pada level *not engaged* (Nusatria, 2011). Salah satu contoh perusahaan yang memperhatikan aspek kepuasan pegawai adalah PT. PLN (Persero) dan unit-unit pelayanannya. Sekalipun perusahaan ini memonopoli penyediaan listrik bagi seluruh pelanggan di Indonesia, perusahaan ini tetap memprioritaskan aspek kepuasan pegawai sebagai salah satu komponen perusahaan yang dapat menunjang pencapaian performan kerja yang baik.

PT PLN (Persero) adalah salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang kelistrikan. Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik di Indonesia PT PLN (Persero) dituntut untuk dapat memberikan performa yang optimal guna mendukung pembangunan negara dalam hal penyediaan tenaga listrik. Wujud nyata peningkatan kinerja dilakukan dengan merencanakan PT PLN (Persero) menuju *World Class Services* (WCS). Berbagai program dilakukan PLN untuk mencapai WCS. Sesuai SK No. 119.K/010/DIR/2004

tanggal 24 Juni 2004, PT PLN (Persero) memiliki Sembilan program untuk mewujudkan pelayanan kelas dunia. Program tersebut antara lain: peningkatan pelayanan; mutu dan keandalan; kompetensi sumber daya manusia; efisiensi; kinerja keuangan; implementasi teknologi informasi; pemasaran; internalisasi budaya perusahaan; serta implementasi *Good Corporate Governance* (GCG).

Sebagai Kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, yang bertanggung jawab atas *distribution control centre* (DCC) atau Unit Pengatur Distribusi (UPD) salah satu hal yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah perbaikan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan tentu saja sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Unit pengatur distribusi berganti nama menjadi Area Pengatur Distribusi (APD) dengan tugas dan fungsinya tetap yaitu salah satu unit dari PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pengoprasian, pengaturan dan pengendalian system distribusi tenaga listrik (*dispatching*) di wilayah Bandung Raya dan sekitarnya. Sejak tahun 1998 APD Bandung disertai tugas mengelola dan memelihara aset instalasi 20 kV GI yang ada di wilayah Bandung Raya. APD Bandung juga bertindak sebagai coordinator dan supervisor system operasional bagi PLN APJ/UJ (unit jaringan) di wilayah distribusi Jawa Barat dan Banten. (online: akses 11 Maret 2016).

Bentuk perhatian PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan kerja pegawai ditunjukkan dengan adanya pengukuran terhadap kepuasan dan komunikasi dalam bentuk *employee engagement survey* (ESS) yang diberlakukan diseluruh unit PLN. Hasil *Employee Engagement Survey* (EES) tahun 2015 pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa dan Banten disajikan dalam tabel di bawah ini:

TABEL1.1
NILAI SURVEY ESS PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA DAN BANTEN

Dimensi	Kualitas	Sebaran Responden	
		Kurang	Baik
<i>Burnout</i>	Baik	61%	472%
<i>Organizational Identity</i>	Kurang Baik	442%	91%
<i>Innovative Work Behavior</i>	Kurang Baik	217%	316%
<i>Job Control</i>	Kurang Baik	254%	279%
<i>Job Demand</i>	Cukup Baik	87%	446%
<i>Job Performance</i>	Baik	38%	495%

<i>Job Satisfaction</i>	Cukup Baik	74%	459%
<i>Leadership Quality</i>	Cukup Baik	104%	429%
<i>Leader-Member Exchange</i>	Cukup Baik	87%	446%
<i>Organizational Memory</i>	Cukup Baik	149%	384%
<i>Organizational Commitment</i>	Baik	78%	455%
<i>Recruitment</i>	Cukup Baik	105%	428%
<i>Readiness to Innovate</i>	Baik	80%	453%
<i>Social Support</i>	Baik	45%	488%
<i>Work Engagement</i>	Baik	57%	476%
<i>Extra-Role Performance</i>	Baik	32%	501%

Sumber : PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten, 2015

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa secara umum hal-hal yang sudah dapat dikatakan baik dalam kantor pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yaitu *burnout*, *job performance*, *organizational commitment*, *readiness to innovate*, *social support*, *work engagement* dan *extra-role performance*. Kemudian dimensi yang sudah cukup baik adalah *job demand* atau tuntutan kerja, *job satisfaction*, *leadership quality*, *leadership member exchange*, *organizational memory*, dan *recruitment*. Akan tetapi masih ada dimensi yang kurang baik, yaitu *organizational identity*, *innovate work behavior* dan *job control*.

Disamping telah disajikan hasil ESS PT. PLN Persero pada tahun 2015, disajikan juga hasil ESS pada dua tahun terakhir untuk memberikan gambaran mengenai *trend* ESS PT. PLN Persero. *Trend* tersebut disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 1.2
TREND HASIL ESS 2013-2015

Dimensi	2013	2014	2015
<i>Burnout</i>	39	37	38
<i>Organizational Identity</i>	55	55	56
<i>Innovative Work Behavior</i>	64	63	64
<i>Job Control</i>	62	62	61
<i>Job Demand</i>	48	48	48
<i>Job Performance</i>	49	48	47
<i>Job Satisfaction</i>	46	48	50
<i>Leadership Quality</i>	72	72	70
<i>Leader-Member Exchange</i>	70	71	70
<i>Organizational Memory</i>	70	71	70
<i>Organizational Commitment</i>	67	68	68
<i>Recruitment</i>	72	72	71
<i>Readiness to Innovate</i>	58	57	57
<i>Social Support</i>	75	76	74

<i>Work Engagement</i>	67	66	64
<i>Extra-Role Performance</i>	65	66	64

Sumber : PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten, 2015

Hasil ESS yang disajikan dalam bentuk trend dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 pada Tabel 1.2 di atas, menjelaskan bahwa adanya penurunan dari 15 dimensi *employee engagement* pada PT PLN (Persero) distribusi Jawa dan Banten. Terkait dengan kepuasan kerja, jika merujuk kepada tabel *trend Employee Engagement* diatas dapat dilihat bahwa dimensi *work engagement* secara berkala terus mengalami penurunan sejak tahun 2013. Dimensi lain yang signifikan dalam kepuasan kerja adalah kualitas kepemimpinan (*leadership quality*) yang mengalami penurunan. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh dimensi sosial yang terbentuk dalam lingkungan kerja, semakin baik dukungan sosial antar pekerja dalam sebuah lingkungan kerja akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut jika menilik kepada *trend* yang terjadi di PT. PLN Persero menunjukan bahwa dimensi *social support* mengalami penurunan jika dibandingkan pada tahun 2014.

Harter, dkk. (2012) mengemukakan bahwa *employee engagement* dapat berdampak pada hasil bisnis. Ini disebabkan adanya kepuasan kerja dari karyawan yang bahagia sehingga dapat meningkatkan performanya yang akhirnya juga berdampak pada hasil bisnis. Robinson, dkk. (2014) juga menyatakan bahwa dampak *employee engagement* dapat meningkatkan kesadaran karyawan terhadap bisnis dan bekerja dengan koleganya untuk meningkatkan performa Hal ini juga sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Gallup. Organisasi Gallup menemukan bahwa engagement berhubungan dengan loyalitas pelanggan, pertumbuhan bisnis, dan keuntungan. Selain itu, Gallup juga menemukan bahwa *employee engagement* mempengaruhi performa yakni, rendahnya tingkat absensi, rendahnya *turnover*, rendahnya insiden keselamatan, meningkatnya produktivitas dan keuntungan. Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli (2010) juga telah membuktikan bahwa *employee engagement* dapat berdampak pada performa dalam bentuk pemasukan finansial setiap harinya.

Di samping rekrutmen, aspek anteseden terdiri dari kepemimpinan (*leader-member exchange, leadership quality*) dan karakteristik pekerjaan (*job demands, job control, dan social support*), sedangkan aspek konsekuensi adalah kinerja (*extra-role performance dan job performance*). *Work engagement* sebagai salah satu unsur kesejahteraan psikologis pegawai didampingi oleh *Job Satisfaction, Organizational Commitment dan Burnout*. Dimensi *job*

demands dan *burnout* bermakna negatif, artinya makin besar nilainya makin berdampak negatif terhadap kesehatan dan kinerja pegawai, sedangkan dimensi lainnya bermakna positif, artinya makin besar nilainya makin berdampak positif terhadap kesehatan dan kinerja pegawai. Dimensi yang terkait dengan inovasi adalah *organization memory* atau memori organisasi, *organization identity* atau identitas organisasi, *readiness to inovate*, dan *innovative work behavior* atau perilaku inovatif di tempat kerja yang semuanya merupakan dimensi positif.

Dilihat dari dimensi yang memiliki kualitas kurang baik adalah *organizational identity*, *innovative work behavior* dan *job control*. Dimensi ini menunjukkan kelemahan di dimensi inovasi, seperti yang sudah dibahas di alenia sebelumnya, bahwa angka karyawan yang tidak memiliki rasa keterkaitan terhadap perusahaan semakin besar, sehingga mereka cenderung bersikap skeptis terhadap inisiatif atau bentuk komunikasi apapun yang dilakukan perusahaan, dan ini berpotensi untuk menular pada karyawan lainnya. (Dernovsek, 2014; Perrin, 2010; Ellis and Sorensen, 2014 dan Blessing White, 2010).

Penelitian terdahulu memaparkan, bahwa implementasi dari komunikasi internal yang efektif merupakan salah satu kunci penggerak dalam *employee engagement* (Yates, 2006, dalam Hayase, 2011). Lebih jauh, Kevin Ruck (2012) dalam jurnalnya yang berjudul “*Deceloping Internal Communication Practice that Supports Employee Engagement*” menjelaskan bahwa terdapat dua faktor pembangun utama *employee engagement* dari pengembangan komunikasi internal. Faktor yang pertama, yaitu keterkaitan secara emosional dapat dicapai melalui komunikasi yang teratur tentang visi perusahaan dan sasaran yang ingin dicapai. Faktor yang kedua adalah menjaga pengaplikasian komunikasi dua arah, terutama dalam hal menjaga kejelasan dan konsistensi pesan dalam komunikasi internal. Penelitian yang dilakukan oleh Mark Welch (2011), juga memberikan kesimpulan bahwa kombinasi antara komunikasi internal yang disesuaikan dengan pemahaman dari konsep *employee engagement* dapat membantu perancangan strategi dalam membangun keterlibatan karyawan, dimana strategi diperlukan untuk memberikan rencana terstruktur guna memperjelas dan menekankan pesan yang diarahkan kepada anggota di dalam organisasi (Chihocky dan Bullard, 2011) dan apabila dirancang dengan baik (*well-design*) maka akan menjadi faktor yang penting dalam *employee engagement*.

Faktor kompensasi dan manfaat memainkan peran penting sehubungan dengan kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan. Banyaknya penelitian melaporkan bahwa angka karyawan yang

tidak memiliki rasa keterkaitan terhadap perusahaan semakin besar, sehingga mereka cenderung bersikap skeptis terhadap inisiatif atau bentuk komunikasi apapun yang dilakukan perusahaan, dan ini berpotensi untuk menular pada karyawan lainnya (Dernovsek, 2014; Ellis and Sorensen, 2014; Blessing White, 2010; Perrin, 2010).

Melihat perusahaan PLN adalah perusahaan milik negara (BUMN) yang sangat besar dan berkembang dan dilatar belakangi pada suatu artikel Gallup (2011) yang menyatakan bahwa, dalam manajemen index perikatan karyawan, terdapat 54% karyawan yang tidak terikat (*not engaged*) pada pekerjaannya. Salah satu dampak dari banyaknya persentase karyawan (54%) tersebut adalah kurangnya komunikasi dan rendahnya kepuasan kerja dan juga berdasarkan hasil survey internal pada tahun 2010 dan 2011 mengalami penurunan terhadap kepuasan pegawai dari semula 77% (2010) menjadi 74% (2011), hal ini yang menarik perhatian peneliti untuk menguji lebih jauh lagi dengan variabel-variabel terkait.

Merujuk kepada jurnal *The Employee Performance influenced by Communication* yang disusun oleh Syamsul Hadi Senen & Masharyono, menyatakan bahwa komunikasi kerja yang tercipta antar karyawan tercermin dalam motivasi dan kinerja karyawan, ada tujuh faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yakni: 1) kualitas kerja, 2) keterampilan, 3) respon, 4) kecepatan, 5) inisiatif, 6) kemampuan dan 7) komunikasi.

Komunikasi merupakan suatu proses interaksi yang dilakukan oleh manusia setiap hari, sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan hubungan untuk saling memberikan informasi kepada orang lain. Komunikasi dapat meningkatkan keterbukaan, empati, dukungan dan kesetaraan serta membantu dalam memecahkan suatu masalah yang dihadapi oleh pegawai. Pada dasarnya dalam suatu organisasi, komunikasi sangat dibutuhkan antara pemimpin dan bawahannya atau karyawan, terutama pemimpin, yang nantinya dapat dijadikan teladan bagi karyawan, seharusnya pemimpin mampu berinteraksi atau berkomunikasi dengan baik kepada karyawannya, sehingga karyawan dapat berkomunikasi dengan baik pula kepada pemimpin, sehingga antara atasan dan bawahan terdapat hubungan interaksi timbal balik yang baik terutama dalam hal komunikasi, sehingga karyawan merasa *engage* dengan pekerjaannya, kemudian dapat mewujudkan tujuan organisasi perusahaan.

Employee engagement dapat tercipta dari kepuasan karyawan. Dalam pandangan ini, antara kepuasan memiliki hubungan langsung dengan *engagement*, seperti yang dinyatakan oleh

Harter et.al (2012) yang mendefinisikan *engagement* sebagai keterlibatan seorang karyawan serta kepuasan pada pekerjaan yang dilengkapi dengan antusiasme. Hubungan lebih langsung diajukan oleh Burke (2010) yang menyatakan bahwa pengukuran *employee engagement* diperoleh dari tingkat kepuasan karyawan dengan perusahaan, manajer, kelompok kerja, pekerjaan dan karakteristik lingkungan kerja. Erickson (2010:14) menyatakan suatu pandangan yang mendukung hubungan antara kepuasan karyawan dengan *employee engagement*.

Kepuasan karyawan tidaklah sama dengan rasa keterikatan karyawan (*employee engagement*) terhadap perusahaan, karena perusahaan tidaklah dapat mengukur kinerja karyawan dan mempertahankan karyawan terbaik dan terampil hanya dengan mengandalkan survey kepuasan karyawan. Markos dan Sridevi (2010) menjelaskan bahwa perusahaan yang tidak memiliki rasa keterikatan akan memunculkan dampak yang negatif. Perilaku karyawan yang nyata ditampilkan dalam prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Keberlangsungan organisasi bergantung pada kinerja karyawannya dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi (Syamsul Hadi Senen & Masharyono, 2016). Karyawan yang tidak merasa terikat dengan perusahaan akan menyia-nyiakan usaha dan bakat mereka untuk hal yang tidak begitu bermanfaat, tidak menunjukkan komitmen yang penuh, dan memiliki potensi untuk melakukan perpecahan dalam perusahaan. Beberapa pendapat yang memasukan kepuasan karyawan sebagai bagian dari *employee engagement*). Rasa keterikatan karyawan (*employee engagement*) meliputi rasa antusiasme/gairah dan komitmen yang membuat seseorang mampu menginvestasikan dan mengembangkan usahanya secara berkelanjutan sehingga dapat mendorong kesuksesan perusahaan, dan hal ini tidaklah sama dengan kepuasan karyawan (Blessing White, 2010; Erickson, 2012; Macey and Schnieder, 2011) sehingga kepuasan maksimum haruslah sebanding dengan kontribusi maksimum.

Penelitian menunjukkan banyak karyawan yang tidak peduli dengan pengembangan karir, hal ini menjadi alasan mengapa pengembangan karir tidak mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan keterlibatan mereka untuk pekerjaan mereka. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi *employee engagement* di atas, sebagian besar menempatkan pada lingkungan kerja yang mendukung kinerja tinggi di organisasi sebagai pembentuk *engagement* pada karyawan. Permasalahan maupun fenomena yang ada dapat dijelaskan bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komunikasi terhadap *employee engagement*

belum bisa dijadikan cerminan atau gambaran sebenarnya tentang sikap maupun perilaku pegawai. Untuk itu perlu dikaji dan diuji kembali pengaruh kepuasan dan komunikasi terhadap variabel lainnya seperti variabel *employee engagement*. Keberadaan pegawai yang mempunyai *engagement* tinggi tentunya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan/organisasi dalam menjalankan roda bisnisnya, pegawai yang *engage* akan memberikan hasil yang lebih baik dari yang diharapkan, pegawai mempunyai rasa memiliki dan komit kepada perusahaan, berkinerja tinggi serta konsisten, banyak ide baru yang dikemukakan dan selalu berinovasi serta selalu mendorong ke arah efisiensi, efektif dan meningkatkan produktivitas serta bekerja tekun, ikhlas atas tugas yang diberikan perusahaan kepada mereka, serta mampu beradaptasi terhadap segala perusahaan dan mereka tidak alergi akan perubahan tersebut. Namun, biasanya pada umumnya pegawai yang merasa puas, senang, gembira dengan apa yang mereka dapatkan dengan sendirinya akan termotivasi dan mereka akan mampu bekerja secara maksimal dari apa yang diharapkan dan akan terus selalu meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja. Tetapi, sebaliknya para pegawai yang merasa tidak puas, tidak senang, dan tidak gembira tidak akan mempunyai motivasi kerja, sehingga mereka akan bekerja jauh dari apa yang diharapkan, dan mereka akan bekerja dengan penuh keterpaksaan dan asal-asalan sehingga berdampak kepada kualitas kinerja mereka yang sangat rendah dan jauh dari yang apa yang diharapkan dan secara tidak langsung juga akan memberi dampak kepada perusahaan.

Kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya. Bentuk program pengenalan yang tepat serta berakibat pada diterimanya seseorang sebagai anggota kelompok kerja. Situasi lingkungan berbuntut pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi, pemahaman yang lebih tepat tentang kepuasan kerja dapat terwujud apabila analisis tentang kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja, dan besar kecilnya organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka judul penelitian ini adalah: **"Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Employee Engagement* Pegawai di Kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten di Bandung"**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk komunikasi di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
3. Bagaimana derajat *employee engagement* di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
4. Adakah komunikasi kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
5. Adakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
6. Adakah komunikasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bentuk komunikasi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
2. Tingkat kepuasan kerja di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
3. Derajat *employee engagement* di kantor Pusat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
4. Pengaruh komunikasi kerja terhadap *employee engagement* di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *employee engagement* di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
6. Pengaruh komunikasi kerja dan kepuasan kerja terhadap *employee engagement* di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement* sehingga pihak perusahaan dapat senantiasa menyusun strategi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
3. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.